

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI PEMERINTAHAN  
NAGARI LUBUK GADANG TIMUR KECAMATAN SANGIR  
KABUPATEN SOLOK SELATAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Sebagai  
Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Sarjana Administrasi Publik*



**Oleh:**

**RIDHO SYOFIANTO**

**NIM. 1205848**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2020**

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

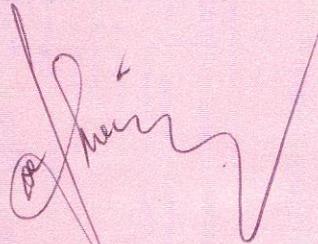
Judul: Kualitas Pelayanan Administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang  
Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan.

Nama : Ridho Syofianto  
Nim / BP : 1205848/2012  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 23 Januari 2020

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



**Lince Magriasti, S.IP., M.Si.**  
NIP. 198001122006042001

## PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi  
Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa, Tanggal 28 Januari 2020 Pukul 10.00 s/d 11.00 WIB

**Kualitas Pelayanan Administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang  
Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan.**

Nama : Ridho Syofianto

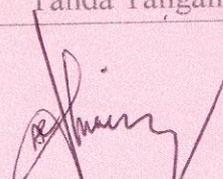
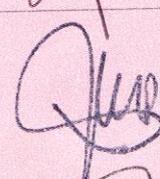
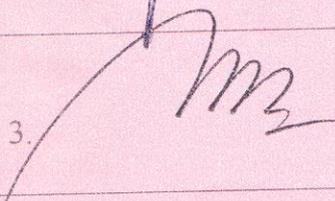
NIM : 1205848

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 30 Januari 2020

Tim Penguji

No	Nama	Tanda Tangan
1	Ketua : Lince Magriasti, S.IP.,M.Si	1. 
2	Anggota : Drs. Syamsir, M.Si.,Ph.D	2. 
3	Anggota : Afriva Khaidir, SH.,M.Hum.,MAPA.,Ph.D	3. 

Mengesahkan  
Dekan FIS UNP



Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum  
NIP. 19610218198403 2001

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ridho Syofianto  
NIM/BP : 1205848/2012  
Tempat / Tanggal Lahir : Sungai Aro / 24 April 1994  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan” adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 30 Januari 2020

Yang membuat pernyataan



Ridho Syofianto

1205848

## **ABSTRAK**

**Ridho Syofianto : 1205848/2012. Kualitas Pelayanan Administrasi Di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tidak berkualitaskannya pelayanan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan nagari, dimana masyarakat masih banyak yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan perangkat nagari seperti penyelesaian pelayanan administrasi tidak tepat waktu, kurang memadainya sarana dan prasarana serta kurangnya tanggung jawab perangkat nagari dalam mengerjakan tugas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana efektivitas pelayanan administrasi, mengidentifikasi kendala atau faktor-faktor yang mempengaruhi dalam efektivitas pelayanan administrasi dan mendeskripsikan upaya untuk mengatasi kendala dalam efektivitas pelayanan administrasi di Nagari Lubuak Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Informan penelitian ini yaitu Wali Nagari beserta beberapa perangkat nagari, Kepala Jorong Sungai Landeh, Kepala Jorong Durian Tanjak , niniak mamak, bundo kanduang, pegawai negeri sipil (PNS), pemuda/i yang pernah berurusan di Kantor Wali Nagari Lubuak Gadang Timur mengenai pelayanan administrasi. Teknik dan alat pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Pelaksanaan pelayanan admisitrase di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur tidak efektif atau tidak berkualitaskannya, dalam pelaksanaan pelayanan tersebut masih ditemui kendala seperti tidak tepatnya waktu dalam penyelesaian pelayanan administrasi, kurang memadainya sarana dan prasarana dan kurangnya tanggungjawab perangkat nagari dalam memberikan pelayanan. Pemerintahan nagari harus menyediakan sarana dan prasarana di kantor wali nagari yang memadai, menciptakan perangkat nagari yang bertanggung jawab serta meningkatkan kedisiplinan bagi perangkat nagari Lubuak Gadang Timur dengan cara memberikan pelatihan kepada perangkat nagari yang bersifat teknis dan operasional sesuai dengan tugas dan fungsi pemerintahan nagari terlebihnya pada bidang pelayanan agar terciptanya pelayanan administrasi yang lebih efektif dan berkualitaskannya kepada masyarakat nagari.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-NYA kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Strata Satu (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisannya, semua ini karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D. sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Lince Magriasti, S.IP.,M.Si. sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D, Bapak Afriva Khaidir, SH, M.Hum, MAPA,Ph.D. sebagai dosen penguji yang telah memberikan kritikan dan saran demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Afriva Khaidir, SH, M.Hum, MAPA,Ph.D. sebagai dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan masukan, saran dan nasehat dalam pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Wali Nagari beserta staf pemerintahan nagari yang telah memberikan data dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Niniak Mamak,Bundo Kanduang dan pemuda/i yang berada di Nagari Lubuk Gadang Timur yang telah bersedia diwawancarai.
7. Teristimewa buat orang tuaku Ayah “Syofian Said” dan Ibu “Elda Murni” serta kakak-kakak yang telah memberikan doa dan kasih sayang yang tulus kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan pahala yang berlipat ganda. Amin.

Padang, Desember 2019



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	7

### **BAB II KAJIAN PERPUSTAKAAN**

A. Kajian Teoritis.....	9
1. Konsep Efektivitas .....	9
2. Konsep Pelayanan Publik .....	11
a. Kelompok Pelayanan Publik .....	14
b. Asas Pelayanan Publik .....	15
c. Prinsip Pelayanan Publik.....	16

d. Standar Pelayanan Publik .....	18
e. Kualitas Pelayanan Publik .....	20
f. Pelaksanaan Pelayanan Publik .....	23
3. Pelayanan Administrasi Pemerintahan Nagari .....	23
B. Penelitian Yang Relevan .....	25
C. Kerangka Konseptual .....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	28
B. Lokasi Penelitian .....	29
C. Informan Penelitian .....	30
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	31

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Temuan Umum .....	35
B. Temuan Khusus .....	46
C. Pembahasan .....	65

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	79

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>
----------------------	-----------



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan .....	25
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	30
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Nagari Lubuk Gadang Timur Berdasarkan Penyebaran Di Jorong Tahun 2018 .....	39
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencarian Tahun 2018 .....	40
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2018....	41
Tabel 4.4 Potensi Objek Pariwisata Di Nagari Lubuk Gadang Timur .....	44

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	25

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Jurusan IAN

Lampiran 4 Surat Balasan Dari Instansi Tempat Penelitian

Lampiran 5 Struktur Organisasi Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur

Lampiran 6 Surat Yang Dikeluarkan Berdasarkan Peraturan Nagari Lubuk  
Gadang Timur Nomor 03 Tahun 2015 Periode 2016 S/D 2018

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Salah satu tugas utama negara adalah memberi pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan sebuah negara, pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator. Oleh karena itu, bila sebuah negara berada dalam posisi menuju pada kemajuan, hal utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan publik di negara tersebut. Indonesia sebagai negara yang sedang bergerak menuju negara maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang perlu ditingkatkan, karena pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan yang baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya dengan penuh kesadaran. (<http://repository.uma.ac.id>)

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. (<https://eprints.uny.ac.id>)

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan pedoman yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dimaksudkan agar tujuan dari pelayanan dapat

tercapai yaitu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan prima. Hakikat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut L.P. Sinambela (2010 : 3) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri seperti seorang bayi yang selalu menginginkan pelayanan dari seorang Ibu. Dalam kehidupan bernegara, setiap warganegara juga membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan yang dinamakan pelayanan publik. Dalam kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah mereka berharap semua keinginan dalam segala segi dapat terpenuhi dan terpuaskan.

Ratminto dan Atik (2005 : 28) menyatakan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, sedangkan kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi kebutuhan masyarakat dan telah diatur oleh pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga diterapkan di seluruh wilayah Indonesia termasuk di Sumatera Barat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Nagari menyatakan bahwa Pemerintah Nagari adalah pemerintah terendah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan

untuk mengatur dan mengurus kepentingan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat. Pemerintahan Nagari diharapkan dapat menjadi sumber inovasi (Pembaharuan) dalam hal urusan pemerintahan dan urusan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan beberapa pengelompokan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, tentunya tidak semua jenis pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan, terutama pada Pemerintahan Nagari. Pelayanan administrasi merupakan jenis pelayanan yang sering dilayani pada Pemerintahan Nagari. Terkadang dalam proses pelaksanaannya, pelayanan administrasi itu dirasa belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia belum memadai.

Berkaitan dengan pelayanan administrasi tersebut, administrasi yang diselenggarakan kantor Wali Nagari Lubuk Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan, terdiri dari : Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu/Miskin, Surat Izin Nikah, Surat Keterangan Usaha, Surat Jual Beli Ternak, Surat Izin Keramaian, Surat Keterangan Izin Jalan, Surat Keterangan Berkelakuan Baik, Surat Keterangan Pindah Atau Mutasi Penduduk, Surat Keterangan Meninggal Dunia, Surat Keterangan Hibah, Surat Keterangan Beda Nama, Surat Keterangan Silih Rugi dan Surat Ahli Waris. Dari sekian banyak pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur maka penyelenggaraan administrasi yang paling meninjol yaitu

pada proses pembuatan surat pengantar kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), dan proses pembuatan surat pengantar akta kelahiran.

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 14 Juni 2017 selama di kantor Wali Nagari Lubuk Gadang Timur, penulis mengamati masih belum memadainya sarana dan prasarana penunjang pelayanan di pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur. Kekurangan tersebut seperti komputer dan mesin ketik yang hanya ada satu unit sehingga pelayanan administrasi yang seharusnya dapat diselesaikan satu hari menjadi tertunda. Penyelesaian pekerjaan yang tidak tepat waktu menyebabkan masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada akhirnya, hal tersebut menyebabkan pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat menjadi tidak efektif atau tidak berkualitas.

Menurut Ahmad Yani, salah seorang staf Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur mengatakan : *"Disini kami terkendala sarana dan prasana penunjang kerja pegawai, seperti komputer masih sedikit, jaringan internet belum ada, padahal di Nagari lain sudah banyak yang menggunakan internet sebagai penunjang pelayanan di kantor wali nagari"*

Berdasarkan wawancara tanggal 26 dan 27 Juni 2017 dengan Muhammad Dian, yang mengatakan bahwa tidak puas karena tidak konsistennya akan waktu pelayanan yang dijanjikan oleh perangkat Nagari Lubuk Gadang Timur. Muhammad Dian mengatakan : *"saya sudah datang jam 8 di Kantor Wali Nagari untuk mengurus surat pengantar pengambilan KTP, tapi masih belum adanya*

*perangkat nagari yang hadir pada waktu itu. Padahal dalam jam kerja perangkat Nagari sudah harus hadir jam 07.30.”*

Dari wawancara pada beberapa masyarakat yang pernah berurusan mengenai pelayanan di kantor Wali Nagari ternyata masih ada keluhan lain yang muncul dari masyarakat seperti adanya pegawai yang sering datang terlambat, serta kurangnya tanggung jawab perangkat Nagari akan tugasnya memberikan pelayanan. Merujuk pada kenyataan tersebut dapat dirumuskan masalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Nagari belum efektif atau kurang berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas bahwa pelayanan merupakan salah satu fungsi pemerintah yang masih tidak berkualitas dilaksanakan, maka persoalan ini dinilai penting untuk dikaji dalam bentuk penelitian ilmiah tentang “ **Kualitas Pelayanan Administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan** “.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi yang diberikan oleh perangkat Nagari Lubuk Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan belum efektif atau tidak berkualitas.
2. Pelayanan administrasi oleh perangkat Nagari Lubuk Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan tidak tepat waktu.

3. Belum memadainya sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki oleh Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan.
4. Kurangnya tanggung jawab perangkat Nagari akan tugasnya dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

### **C. Batasan Masalah**

Mengingat keterbatasan tenaga, waktu dan biaya maka masalah dibatasi pada pelaksanaan pelayanan administrasi di pemerintahan Nagari Lubuak Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan. Penelitian ini penulis beri judul Kualitas Pelayanan Administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuak Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuak Gadang Timur?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuak Gadang Timur?
3. Apa saja upaya yang harus dilakukan Pemerintahan Nagari Lubuak Gadang Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuak Gadang Timur?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui kualitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur.
3. Mengetahui upaya yang harus dilakukan oleh Pemerintahan Nagari Lubuk Gadang Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Pemerintahan Nagari Lubuak Gadang Timur.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Selain untuk mencapai tujuan di atas, penelitian ini juga diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

- 1) Secara teoritis

Sebagai masukan dan sumbangan pemikiran terhadap khazanah ilmu pengetahuan terutama terkait dengan mata kuliah pemerintahan nagari dan manajemen pelayanan publik.

- 2) Manfaat praktis :

- a. Memberikan kontribusi pada pemerintah daerah khususnya pemerintah Nagari Lubuk Gadang Timur Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan tentang berbagai permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah, sehingga dapat merencanakan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab pemerintahan nagari yang berkualitas, efektif

dan efisien sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat yang akan dilayani.

- b. Sebagai bahan referensi bagi daerah untuk dapat dijadikan acuan guna memahami berbagai permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti lanjutan yang berhubungan dengan pelayanan publik.